

УТВЕРЖДЕНО
RU-BA.39472494.61.20-01 34 01-ЛУ

**СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА
ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112»**

Приложение оператора «Системы-112»

Руководство по техническому обслуживанию

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла Программы для ЭВМ

RU-BA.39472494.61.20-01 34 01

Листов 16

Инд. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Индв. № дубл.	Подп. и дата

2022

Литера

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ представляет собой руководство по техническому обслуживанию прикладного программного обеспечения «Приложение оператора «Системы-112» (далее – АРМ С-112) системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Система-112) в том числе:

- оператора группы «Диспетчер»;
- оператора группы «Сурдопереводчики»;
- оператора группы «Соцзащита».

Документ содержит основные сведения в части порядка технического обслуживания, указания по организации и особенностям его проведения, необходимые для обеспечения бесперебойной работы АРМ С-112 на ПЭВМ в составе Системы-112 в процессе практического взаимодействия Системы-112, как с ее абонентами, так и с иными смежными информационными системами.

Оформление документа выполнено с использованием ЕСПД (19 серия ГОСТ), в частности:

- содержание настоящего документа выполнено в соответствии с ГОСТ 19.508-79 Руководство по техническом обслуживанию. Требования к содержанию и оформлению и ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств;
- структура и оформление выполнены в соответствии с ГОСТ 19.105-78.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	4
2	ВВЕДЕНИЕ	5
2.1	Наименование программ (комплекса программ) АРМ	5
2.2	Условное обозначение программной разработки	5
2.3	Краткое описание возможностей АРМ	5
2.4	Необходимый уровень подготовки пользователя	5
2.5	Перечень организаций, участвующих в разработке программ АРМ	6
2.6	Авторские права	6
2.7	Ответственность	6
3	УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММ АРМ	7
3.1	Требования к ПЭВМ для выполнения ПО АРМ	7
3.2	Требования к серверу для выполнения ПО АРМ	7
3.3	Требования к персоналу	7
4	ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММ АРМ И СООБЩЕНИЯ ОПЕРАТОРУ	8
4.1	Установка ПО АРМ на ПЭВМ	8
4.2	Правила безопасности использования программ АРМ	8
4.3	Начало работы пользователей с АРМ	8
4.4	Результат успешной инициализации АРМ	9
4.5	Действия пользователя при сбое в работе программ АРМ	10
5	ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	11
5.1	Общие сведения	11
5.2	Процессы внедрения программных средств	11
5.2.1	Основной процесс внедрения	11
5.2.2	Процесс анализа требований к программным средствам	11
5.2.3	Процессы проектирования программных средств	12
6	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	13
6.1	Действия пользователя при сбое в работе программ АРМ	13
6.2	Контактная информация производителя программного обеспечения	15

1 ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

В документе использованы следующие термины:

Термин	Определение
Базовая линия (baseline)	Спецификация или продукт, которые были официально рассмотрены и согласованы с тем, чтобы впоследствии служить основой для дальнейшего развития, и которые могут быть изменены только посредством официальных и контролируемых процедур изменения
Жизненный цикл (life cycle)	Развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения
Квалификационное тестирование(qualification testing)	Тестирование, проводимое разработчиком и санкционированное приобретающей стороной (при необходимости) с целью демонстрации того, что программный продукт удовлетворяет спецификациям и готов для применения в заданном окружении или интеграции с системой, для которой он предназначен
Комплексирование (integration)	Объединение системных элементов (включая составные части технических и программных средств, ручные операции и другие системы, при необходимости) для производства полной системы, которая будет удовлетворять системному проекту и ожиданиям заказчика, выраженным в системных требованиях
Конструирование (construction)	Создание исполняемых программных блоков, которые должным образом отражают проектирование программных средств

В документе использованы следующие сокращения:

Сокращение	Определение
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки
ТЗ	Техническое задание

2 ВВЕДЕНИЕ

2.1 Наименование программ (комплекса программ) АРМ

Полное наименование:

Прикладное программное обеспечение «Приложение оператора «Системы-112» (далее – АРМ С-112 или ПО АРМ) в том числе:

- оператора группы «Диспетчер»;
- оператора группы «Сурдопереводчики»;
- оператора группы «Соцзащита».

системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Система-112).

2.2 Условное обозначение программной разработки

Условное обозначение программы (комплекса): АРМ С-112, АРМ.

2.3 Краткое описание возможностей АРМ

АРМ С-112 системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» — это прикладная программа (приложение) для пользователей ПЭВМ на базе операционной системы Windows, разработанное для организации взаимодействия операторов, в т.ч.:

- оператора группы «Диспетчер»;
- оператора группы «Сурдопереводчики»;
- оператора группы «Соцзащита».

для обработки вызовов оперативных служб при возникновении угрозы жизни и здоровью, несчастных случаях и авариях, нарушениях общественного порядка и других происшествий. АРМ С-112 является проприетарным лицензионным ПО для пользователей (операторов).

В настоящем документе содержатся инструкции по установке и настройке программного обеспечения АРМ С-112.

2.4 Необходимый уровень подготовки пользователя

Пользователи АРМ С-112 должны обладать базовыми (начальными) практическими навыками работы со следующими устройствами и программами:

- ПЭВМ;
- операционной системой Windows и интернет-браузерами.

Кроме того, пользователи АРМ С-112 должны быть ознакомлены с настоящим руководством.

2.5 Перечень организаций, участвующих в разработке программ АРМ

Программный комплекс АРМ С-112 - инициативная разработка предприятия ООО «Интеллектуальный код».

Реквизиты:

ИНН 0274946520, КПП 027401001, ОКПО 39472494, ОКАТО 80401375000, ОКТМО 80701000001, ОКФС 16, ОГРН 1190280031050 от 13 мая 2019 г.;

Юридический Адрес:

450047, Республика Башкортостан, г. Уфа, Караидельская ул., д. 62, офис 3

2.6 Авторские права

Авторское право ООО «Интеллектуальный КОД». Все права защищены.

Материалы, содержащиеся в данном руководстве, охраняются в соответствии с международным и российским законодательством, в том числе законами об авторском праве и смежных правах.

Любое воспроизведение, копирование, публикация, дальнейшее распространение или публичный показ материалов, представленных в настоящем документе (полностью либо частично), допускается только после получения соответствующего письменного разрешения правообладателя.

Любое несанкционированное использование материалов настоящего руководства может привести к возникновению гражданской ответственности и уголовному преследованию нарушителя в соответствии с действующим законодательством.

Любые возможные упоминания названий других компаний и оборудования в данном документе приводятся исключительно в целях разъяснения и описания работы устройств и не нарушают чьих-либо прав на интеллектуальную собственность.

2.7 Ответственность

Настоящий документ подготовлен в соответствии со всеми необходимыми требованиями и содержит подробную информацию по установке, настройке и использованию мобильного приложения, являющуюся актуальной на дату его выдачи.

По всем техническим вопросам следует обращаться:

- к местному представителю компании ООО «Интеллектуальный КОД»;
- в отдел технической поддержки на сайте <https://itcodegroup.ru/>;
- а также путем нажатия на кнопку «Поддержка» на главном экране.

Электронный адрес техподдержки: support.mob112@itcodegroup.ru.

Номер телефона технической поддержки: +7 (347) 286-01-02, +7 (965) 949-71-31

Примечание: подробнее об оказании технической поддержки см. в разделе 5.

3 УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММ АРМ

В текущем разделе указаны условия, необходимые для выполнения программы (минимальный и (или) максимальный состав аппаратных, программных и программно-аппаратных средств и т.п.).

3.1 Требования к ПЭВМ для выполнения ПО АРМ

Для установки и стабильной работы ПО АРМ С-112» необходимо наличие ПЭВМ со следующими минимальными характеристиками:

- процессор: AMD или Intel, 32/64-bit, от 700 МГц
- ОЗУ (RAM): 512 МБ оперативной памяти (рекомендуется 1 ГБ)
- ПЗУ (HDD): от 0,5 ГБ свободного дискового пространства
- LAN: 10 Мбит/с
- операционная система: Windows/Linux
- доступ к Интернету: 128 Кбит/с
- разрешение экрана: SVGA, 800×600 (рекомендуется XGA, порты DVI /HDMI)
- клавиатура: USB, русская/английская раскладка
- манипулятор «мышь»: USB

3.2 Требования к серверу для выполнения ПО АРМ

Для обеспечения выполнения ПО АРМ требуется заблаговременная инсталляция и настройка на отдельном СВТ, доступном с СВТ АРМ по ГВС «Интернет», программного обеспечения «Сервер мобильного приложения Система-112» - см. инструкцию по установке и настройке программы RU-BA.39472494.61.20-01 34 05.

3.3 Требования к персоналу

К эксплуатации ПО АРМ допускаются лица, ознакомившиеся с эксплуатационной документацией на ПОАРМ, эксплуатационной документацией на аппаратное обеспечение, которое используется совместно с ПО АРМ, и имеющие практические навыки работы с указанным программным и аппаратным обеспечением. Для эксплуатации ПО АРМ может привлекаться штатный персонал Заказчика либо организаций-подрядчиков, предоставляющих услуги по обслуживанию ПО АРМ на договорной основе.

Администратор ПО АРМ должен иметь навыки:

- администрирования ОС Microsoft Windows/ Microsoft Windows Server и Linux;
- администрирования СУБД MySQL.

Разработчики ПО АРМ должны обладать навыками программирования на языках:

- Python 3.0;
- Javascript.

4 ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММ АРМ И СООБЩЕНИЯ ОПЕРАТОРУ

В текущем разделе указана последовательность действий оператора, обеспечивающих загрузку, запуск, выполнение и завершение программ АРМ.

Кроме того, в разделе могут быть приведены тексты сообщений, выдаваемых в ходе выполнения программы, описание их содержания и соответствующие действия оператора (действия оператора в случае сбоя, возможности повторного запуска программы и т.п.).

4.1 Установка ПО АРМ на ПЭВМ

Явная (непосредственная) установка ПО АРМ (инсталляции) на СВТ (ПЭВМ) конечного пользователя не требуется – для выполнения ПО АРМ необходим:

- доступ к ГВС Интернет;
- вызов интерфейса ПО АРМ через браузер после соответствующей авторизации – см. п.3.3-3.4.

4.2 Правила безопасности использования программ АРМ

Для безопасного использования программ АРМ рекомендуется:

- использовать на СВТ (компьютере) пользователя АРМ антивирусные программы с регулярным обновлением антивирусных баз данных;
- сохранять в тайне, доведенные до оператора личные реквизиты доступа к АРМ (имя пользователя, пароль);
- не использовать программы АРМ в непосредственной работе, при обнаружении сбоев и/или других нештатных ситуаций работе программного обеспечения АРМ.

4.3 Начало работы пользователей с АРМ

Для работы в АРМ С-112 возможно через браузеры Internet Explorer, Google Chrome, Opera. Для подготовки АРМ к работе необходимо выполнить следующие процедуры:

- Набрать в адресной строке (см. Рисунок 1) одного из Internet – браузера (указанного в пункте 4.3.1.):

<https://region.backend.stage.mob112.ru/chat/>

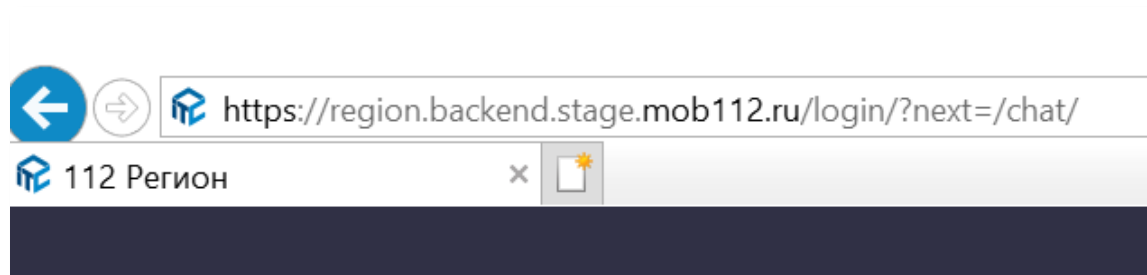


Рисунок 1.

- В форме запроса реквизитов доступа операторов (Рисунок 2) необходимо ввести «имя пользователя» (логин) и его «пароль»:

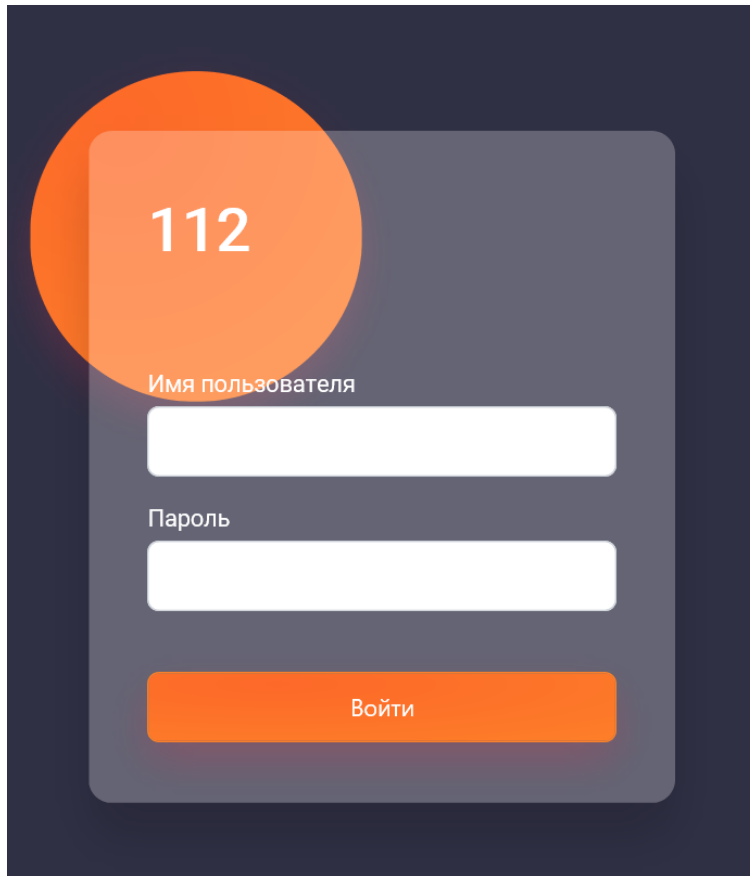


Рисунок 2.

4.4 Результат успешной инициализации АРМ

При успешной инициализации и авторизации в системе интерфейс АРМ С-112 будет выглядеть следующим образом:

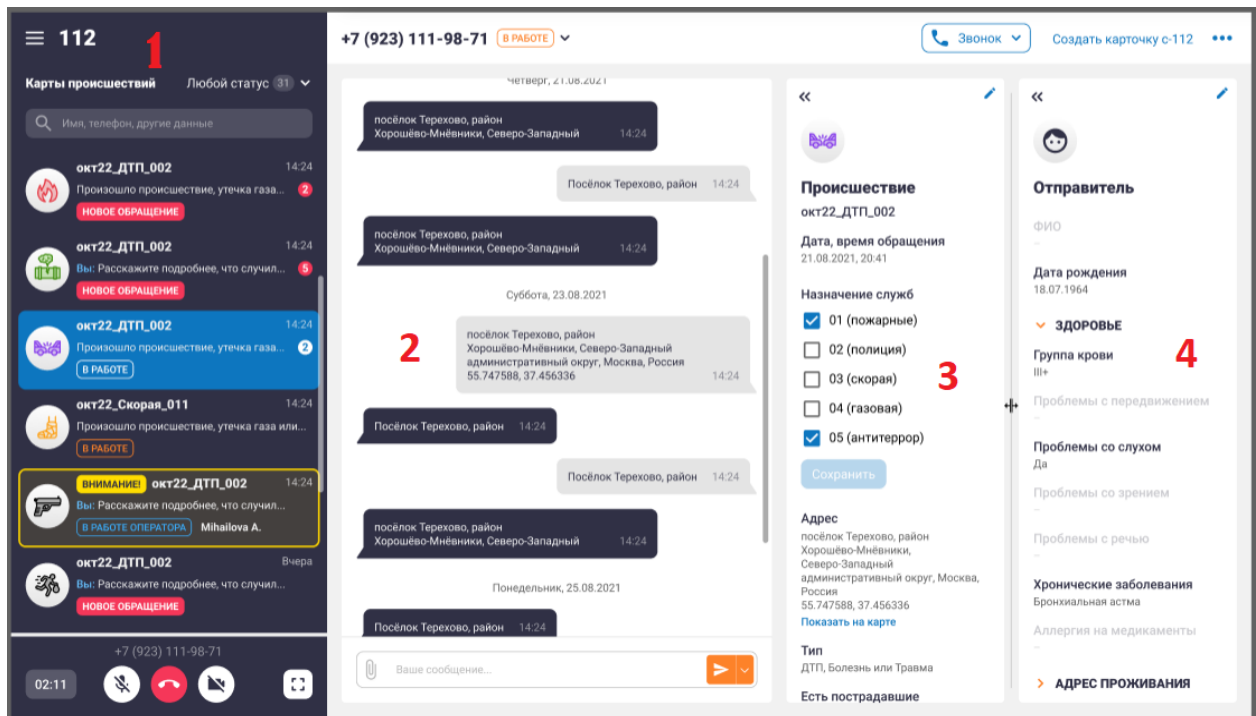


Рисунок 3.

4.5 Действия пользователя при сбое в работе программ АРМ

В случае сбоя программы, как-то:

- отображение на экране недокументированных сообщений;
- «зависания» программ АРМ;
- потери ранее введенной в программу информации;
- выход на не предусмотренные настоящим руководством режимы работы,

пользователю необходимо:

- выйти из программы;
- запустить ее заново.

При повторении сбоев в работе программы следует:

- переустановить из доверенного источника (см. раздел 4.1.);
- сообщить в службу технической поддержки программы (см. раздел 1.7.).

5 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

5.1 Общие сведения

Жизненный цикл программных средств, входящих в состав ПО АРМ, обеспечивается компанией ООО «Интеллектуальный КОД» (далее – производитель) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Основные процессы жизненного цикла программных средств, обеспечиваемых производителем в соответствии с указанным ГОСТ описаны в данном разделе.

5.2 Процессы внедрения программных средств

5.2.1 Основной процесс внедрения

В результате успешного осуществления основного процесса внедрения (в ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 используется термин «реализации» программных средств:

- определяется стратегия внедрения;
- определяются ограничения по технологии реализации проекта разработки программных средств;
- изготавливается программная составная часть;
- программная составная часть упаковывается и хранится в соответствии с соглашением о ее поставке.

5.2.2 Процесс анализа требований к программным средствам

В результате успешного осуществления процесса анализа требований к программным средствам:

- определяются требования к программным элементам системы и интерфейсам программных средств;
- требования к программным средствам анализируются на корректность и тестируемость;
- осознается воздействие требований к программным средствам на среду функционирования;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и требованиями к системе;
- определяются приоритеты реализации требований, предъявляемых к программным средствам;
- требования к программным средствам принимаются и обновляются по мере необходимости;
- оцениваются изменения в требованиях к программным средствам по стоимости, графикам работ и техническим воздействиям;
- требования к программным средствам воплощаются в виде базовых линий и доводятся до сведения заинтересованных сторон.

5.2.3 Процессы проектирования программных средств

В результате успешной реализации процесса проектирования архитектуры программных средств:

- разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;
- определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом.

В результате успешного осуществления процесса детального проектирования программных средств:

- разрабатывается детальный проект каждого программного компонента, описывающий создаваемые программные модули;
- определяются внешние интерфейсы каждого программного модуля и
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между детальным проектированием, требованиями и проектированием архитектуры.

6 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Услуги по сопровождению и технической поддержке Системы предоставляются только в случае действующего Договора сопровождения или Договора на внедрение Системы при наличии этапа «Обеспечение эксплуатационного режима Системы» в течение указанного календарного периода.

6.1 Действия пользователя при сбое в работе программ АРМ

Гарантийное время предоставления Услуги

Параметр	Время	Примечание
Плановое время доступности услуги	Круглосуточно, за исключением времени плановых работ, а также случаев, указанных в Примечании и отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком.	Вынужденные простои, включая, но не ограничиваясь: -недоступность/ неработоспособность программно-аппаратного комплекса, обеспечивающего функционирование Системы, - сбой в работе каналов связи, - действия третьих лиц, за которые Исполнитель ответственности не несет
Рабочее время	По рабочим дням: пн.-пт. с 09:30 до 18:00 по МСК	За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком
Время приема запросов	Круглосуточно по электронной почте	
	По телефону: по рабочим дням: пн.-пт. с 09:30 до 18:00 по МСК	
Время выполнения Запросов	По рабочим дням с 09:30 до 18:00 по МСК	
	В нерабочие дни с 09:30 до 18:00 по МСК	В случаях, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком
Время регламентных работ	Плановые работы до 9:30 или после 18:00 по МСК	Должны быть согласованы Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 часа до начала работ.
	Внеплановые экстренные работы менее 30 минут в любое время.	Об экстренных работах необходимо уведомить заказчика до начала выполнения работ

4.6.3. Схема взаимодействия Исполнителя с Заказчиком

Взаимодействие Исполнителя с Заказчиком ведется через систему регистрации заявок. Все представители Исполнителя, участвующие в оказании Услуг, должны быть зарегистрированы в специальной группе в системе регистрации заявок.

При подаче Запроса пользователь обязан указать:

- наименование подразделения;
- свою фамилию, имя, отчество;
- свою контактную информацию;
- тип Запроса;
- параметры приоритезации Запроса;
- существо Запроса;
- скриншот ошибки и перечень действий по воспроизведению.

Пользователи Заказчика могут подать Запрос двумя способами:

- отправить электронное сообщение на почтовый ящик office@itcodegroup.ru;
- обратиться по телефону: +7 (347) 286-01-02.

В случае прямого обращения к работникам второй и третьей линии в обход первой линии технической поддержки запросы не регистрируются и не выполняются. Инициатор обращения переводится на первую линию технической поддержки.

4.6.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Запросы передаются пользователями Заказчика, зарегистрированными в системе регистрации заявок.

Запрос регистрируется и классифицируется в системе регистрации заявок.

Исполнителю по телефону или по электронной почте сообщается номер, присвоенный запросу.

Запросы Исполнителю передаются посредством назначения, уже зарегистрированного в системе регистрации заявок запроса на группу Исполнителя.

После перевода Запроса на исполнителя внесение в него изменений невозможно. Дополнительные требования к такому Запросу могут быть оформлены путем внесения дополнительного (дочернего) Запроса. В этом случае срок исполнения родительского Запроса продлевается в соответствии со сроком исполнения дочернего, трудоемкость Запросов суммируется.

Время поступления Запроса фиксируется в системе регистрации заявок. Время обработки Запроса включено во время выполнения Запроса. Во всех случаях Исполнитель будет стремиться к максимально быстрой реакции на Запросы Заказчика. В случае возникновения текущего дефицита при проведении работ по Запросам Исполнитель руководствуется приоритетами Запросов.

Однотипные Запросы должны быть сгруппированы в один. Группировка заключается в привязке вновь зарегистрированных Запросов по одной тематике к первому поступившему по времени, при этом приоритет Запроса пересматривается (реклассифицируется). Закрытию подлежит первый Запрос, остальные автоматически считаются выполненными.

По запросу Заказчика Исполнитель обязан предоставлять информацию о статусе Запроса. В ходе отработки Запрос может быть реклассифицирован. Реклассификация запросов применяется для обеспечения качества Услуг, а также качественных данных статистики. Реклассификация с понижением приоритета выполняется только по согласованию с ответственными лицами Заказчика.

Выполнение Запроса может быть приостановлено:

- по согласованию с пользователем Заказчика (с Инициатором Запроса), при этом согласование фиксируется в карточке Запроса с уведомлением пользователя;
- в случае отсутствия на рабочем месте пользователя (если это необходимо для проведения работ);
- в случае не предоставления оборудования и/или доступа для обслуживания;
- в случае отсутствия обратной связи от Инициатора запроса.

Время ожидания действий третьих лиц (официальных центров технической поддержки, производителя оборудования и/или программного обеспечения и т. д.), связанных с выполнением взятых на себя обязательств перед Заказчиком исключается из расчетов времени выполнения Запроса.

В случаях, когда предполагаемые работы по Запросу могут затруднить работы по другим Запросам, Исполнитель представляет на согласование Заказчику аргументированный способ решения Запросов и плановые сроки.

4.6.5. Закрытие запросов на техническую поддержку

Процедура закрытия запроса представляет собой уведомление Инициатора запроса по электронной почте с указанием идентификатора запроса, времени регистрации запроса и времени его закрытия.

Запрос считается закрытым, если выполнены следующие действия:

- Исполнитель уведомляет Инициатора Запроса о выполнении всех необходимых действий в соответствии с зарегистрированным Запросом;
- извещение о выполнении Запроса направляется по адресу электронной почты Контактного лица, указанного в Запросе;
- инцидент закрывается в случае полного устранения описанных при регистрации инцидента неисправностей, и факт устранения подтверждается Инициатором Запроса в Системе регистрации заявок;
- в случае возникновения спорных ситуаций при закрытии запроса Исполнителем дополнительно направляется сценарий тестирования изменений. Инцидент должен быть закрыт в случае успешного прохождения Заказчиком сценария тестирования изменений;
- если в течение 5 рабочих дней от Заказчика не поступил ответ на запрос подтверждения выполнения Запроса.

Если Исполнитель решил Запрос, при этом Запрос не выполнен, то Заказчик вправе возобновить запрос. Расчётное время работы по Запросу в таком случае продолжается с момента его решения.

6.2 Контактная информация производителя программного обеспечения

Название организации: ООО «Интеллектуальный КОД»;

Адрес фактический: 450047, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Караидельская, д. 62, офис 3;

Адрес юридический: 450047, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Караидельская, д. 62, офис 3;

Телефон: +7 (347) 286-01-02; +7 (965) 949-71-31;

Электронная почта: office@itcodegroup.ru.

Контактная информация службы Технической поддержки

Электронная почта: support.mob112@itcodegroup.ru.

Телефон: +7 (347) 286-01-02; +7 (965) 949-71-31

Лист регистрации изменений

<i>Номера листов (страниц)</i>					<i>Всего листов (страниц) в докум.</i>	<i>№ документа</i>	<i>Входящий № сопроводит. докум. и дата</i>	<i>Подп.</i>	<i>Дата</i>
<i>Изм.</i>	<i>измененных</i>	<i>замененных</i>	<i>новых</i>	<i>аннулированных</i>					